



Jahresbericht UBA Schweiz 2009

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist eine gemeinnützige Institution, die bei Schwierigkeiten und Konflikten in Zusammenhang mit der Betreuung und Pflege von alten Menschen in Anspruch genommen werden kann. Sie bietet älteren Menschen aber auch Institutionen ihre Dienste an und ist bemüht, effiziente unbürokratische Lösungen zum Wohl aller Beteiligten zu finden. Die UBA leistet diese Aufgabe vor allem dank des Engagements ehrenamtlicher Fachpersonen: Ärztinnen und Ärzte, Juristinnen und Juristen, Sozialarbeiterinnen und -arbeiter, Pflegefachleute, ehemalige Heimleiter und Fachpersonen für Versicherungen und Finanzen.

Die Beschwerden werden von einer zentralen Anlaufstelle entgegengenommen, beurteilt und in der betreffenden Region behandelt, soweit das Anliegen üblicherweise nicht zum Aufgabengebiet einer bereits bestehenden Institution gehört. 2009 konnte die Regionalstelle UBA Zentralschweiz gegründet werden. Die erste wurde für Zürich/Schaffhausen errichtet. Seit 2006 besteht eine regionale UBA in der Ostschweiz.

Der Verein Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Schweiz (UBA Schweiz) wurde im Dezember 2007 als nationale Koordinationsstelle von Curaviva Schweiz und dem Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) gegründet. Die UBA Schweiz hat die Aufgabe, die interne Zusammenarbeit der Regionalstellen zur Qualitätsförderung zu stärken und die gemeinsamen Interessen nach aussen zu vertreten.

Erreichte Meilensteine

- Neue Datenbank zur Erfassung und Verfolgung der Anrufe, Konflikte und der Behandlung der Beschwerden
- Neue Webseite www.uba.ch
- Zusammenarbeitsvereinbarungen mit den bestehenden UBA Regionen
- Reorganisation der Anlaufstelle (zentrale Telefonkontaktstelle)
- Erste Kontakte mit dem BSV wegen einer finanziellen Unterstützung der UBA Schweiz
- Kontakte und Gespräche über eine mögliche Zusammenarbeit mit Organisationen in der Westschweiz, im Tessin und mit den Ombudsstellen für Heime in der Deutschschweiz
- Tagung zur Sensibilisierung von Personal im Gesundheitswesen in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen
- Interaktive Theateraufführungen für die Sensibilisierung von Pflegenden und anderen Interessierten in den Regionen

Vorstandssitzungen und Allgemeines

Im Jahr 2009 fanden fünf Vorstandssitzungen statt. Mit den Regionen konnten die letzten Fragen für eine Zusammenarbeit geklärt werden und entsprechende Vereinbarungen unterzeichnet werden.

Der Vorstand setzte sich mit der generellen Ausrichtung einer zentralen Datenbank als Grundlage der Qualitätssicherung für alle Regionen auseinander. Es konnte mit einem Anbieter eine Standardsoftware gefunden werden, die mit wenig Aufwand an die Bedürfnisse der UBA angepasst werden konnte.

Die erste Präsidentenkonferenz fand am 4. September 2009 in St. Gallen statt. Diese Konferenz wird sich zweimal jährlich mit wichtigen strategischen Anliegen der UBA und der Thematik „Gewalt im Alter“ beschäftigen.

Der Vorstand hat Herrn Daniel Biedermann (ehemaliger Direktor des Schweizerischen Roten Kreuzes) auf den 1. November 2009 als neuen Präsidenten der UBA Schweiz gewählt. Frau Anja Bremi hat den Aufbau der UBA Schweiz massgeblich mitgestaltet und in der ersten Phase auch das Präsidium übernommen. Der Vorstand dankt ihr ganz herzlich für das grosse Engagement und die geleistete Arbeit und freut sich darüber, die Erfahrungen von Frau Bremi in ihrer Funktion als Präsidentin der UBA Zürich/Schaffhausen auch weiterhin nutzen zu können.

Auch wenn die Vorstandsmitglieder alle ehrenamtlich tätig sind, fallen in der UBA Schweiz Aufbaukosten und in der Geschäfts- und Anlaufstelle regelmässige Kosten an. Das Budget 2009 konnte eingehalten werden. Für die kommenden Jahre sind zusätzliche Ressourcen erforderlich um die operationellen Basisaufgaben zu sichern. Ein Finanzplan 2010 - 2012 wurde diskutiert - da aber die längerfristige Finanzierung gewisser Projekte noch nicht gesichert ist, wird die Inangriffnahme von einigen Vorhaben von der Sicherstellung der Finanzierung abhängig gemacht.

Die UBA Schweiz war auch 2009 auf die grosszügige Unterstützung der Stiftung Perspektiven (Swisslife) und die finanzielle Unterstützung der Träger angewiesen. Die Gespräche mit dem BSV um finanzielle Unterstützung der nationalen Aufgaben der UBA wurden im Sommer aufgenommen, konnten jedoch 2009 wegen grösserer Belastung der Bundesstelle nicht weitergeführt werden.

Auf der Kostenseite wurde mit dem SRK eine Vereinbarung zur Durchführung der ausgelagerten Buchhaltung und des Personalwesens abgeschlossen.

Tätigkeitsbericht



Die UBA Schweiz wirkt auf gesamtschweizerischer Ebene der UBA als "nationale Koordinationsstelle" und hat 2009 folgende Aufgabenschwerpunkte in den einzelnen Gebieten wahrgenommen:

Ausbau Netzwerk Schweiz: In den Regionen, in denen noch keine UBA besteht, wurden mit bestehenden Organisationen, die ähnliche Aufgaben wahrnehmen, Kontakte und Gespräche gesucht. Dies betrifft vor allem die kantonalen Ombudsstellen für Heimfragen (Kantone Bern, Basel-Stadt, Aargau und Graubünden). Eine mögliche Zusammenarbeit wurde besprochen und wird nun konkreter angegangen. Mit dem Kanton Tessin (Beschwerdestelle für das Alter bei Pro Senectute Tessin) wird ebenfalls eine Zusammenarbeit angestrebt. Die Diskussion mit der Organisation Alter-Ego in der Westschweiz mit dem Ziel einer Zusammenarbeit ist ebenfalls schon fortgeschritten. Ziel ist es, möglichst bald ein gesamtschweizerisch tätiges Netzwerk zur Verfügung zu stellen. Dies erlaubt eine nationale Datenbasis und eine Optimierung der Tätigkeiten.

Strategische Aufgaben/Leistungen zu Gunsten regionaler UBA: Die Unterstützung des Aufbaus der UBA Zentralschweiz war ein zentrales Anliegen im Jahre 2009. Die UBA Schweiz hat sich intensiv mit möglichen Finanzierungsmodellen für die Regionen auseinandergesetzt. Die gemachten Erfahrungen in Zürich und in der Ostschweiz wurden in der Zentralschweiz berücksichtigt und adaptiert. Daraus resultierte eine klare Grundlage für den Aufbau und den langfristigen Betrieb der UBA Zentralschweiz. Zur Klärung der Möglichkeiten und Machbarkeit wurden Gespräche mit den Gesundheits- und Sozialdirektionen aller Kantone der Zentralschweiz durchgeführt. Klärungen mit den regionalen Verbänden - Spitex, Pro Senectute, SRK und Curaviva - führten zu einem gemeinsam getragenen Lösungsvorschlag, der längerfristig die Grundfinanzierung der UBA Zentralschweiz sichern wird. Die UBA Zentralschweiz wurde am 16. Dezember 2009 gegründet.

Qualitätssicherung: Die UBA Schweiz hat eine neue Datenbank zur Erfassung aller Angaben zu Beschwerden gestaltet. Dies erlaubt ab 2010 eine vertiefte Analyse der Daten mit klaren Angaben zum Stand und Ergebnis der Beschwerden. Diese Daten bilden die Grundlage zur Beurteilung der Konfliktsituation bei älteren Menschen und helfen Behörden und Institutionen im Altersbereich, die notwendigen Präventions-Massnahmen gezielter zu gestalten.

Mit der Entwicklung der neuen Datenbank wurden verschiedene Voraussetzungen für eine griffige Qualitätssicherung geschaffen. Die inhaltlichen Klärungen zur Entwicklung der neuen Datenbank und deren Einführung waren und bleiben anspruchsvoll. Es wurden drei Einführungstage mit den Regionen durchgeführt.

Die Klärung der wichtigen Indikatoren zur Beurteilung eines Ablaufes einer Beschwerde bildet dabei eine zentrale Grundlage. An den regelmässigen Treffen der Leitungen der Regionen im Netzwerk UBA Schweiz stellen der Erfahrungsaustausch und auf einheitliche Grundlagen basierende Verbesserungsvorschläge ein wichtiger Beitrag zur Qualitätssicherung dar.

Koordination: Es fanden fünf Koordinationstreffen mit den operativen Leitungspersonen der Regionalstellen statt.

Ein wichtiges Thema war die Reorganisation der Anlaufstelle. Ziel war es, die Bedürfnisse der Region und der Anrufenden noch besser abzudecken.

Die gemeinsame Entwicklung von Broschüren und anderen Informationsmaterialien zeigten Früchte. Es stehen nun verschiedene Produkte in den Regionen mit einem einheitlichen Erscheinungsbild und gemeinsamen Inhalten zur Verfügung. Zusätzlich können so die Kosten gesenkt werden.

Öffentlichkeitsarbeit: Die Öffentlichkeitsarbeiten auf überregionaler Ebene werden von der UBA Schweiz innerhalb des Netzwerkes wahrgenommen. Sie werden mit den regionalen UBA abgestimmt und/oder gemeinsam geplant.

Die UBA hat auf Herbst eine neue Webseite aufgeschaltet (www.uba.ch), welche den Bedürfnissen der Regionen und der Benutzerinnen und Benutzer entspricht. Ein einheitliches Erscheinungsbild wurde nach Klärung mit den Regionen bereinigt. Weiter sind Kleinplakate und Flyer entstanden, die überall in der Deutschschweiz verwendet werden.

Das interaktive Theater „Gewalt im Alter“ zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit und von Fachleuten kann den Regionen dank einem Sponsor kostenlos zur Verfügung gestellt werden, wodurch die Organisation von Vorstellungen in der Region machbar und kostengünstig wird.

Im Frühling hat die Situation im Pflegeheim Entlisberg in Zürich die Öffentlichkeit alarmiert. Die UBA hat dazu viele Reaktionen erhalten und war an verschiedenen Diskussionen beteiligt.

Zusammen mit anderen Organisationen hat die UBA Schweiz am 24. November 2009 in Winterthur eine Fachtagung „Gewalt im Alter - (k)ein Tabu“ organisiert. Mehr als 220 Fachleute nahmen an diesem sehr erfolgreichen Anlass teil. Im Oktober konnte die neu gestaltete Webseite aufgeschaltet werden.

Zentrale Anlaufstelle: Die UBA Schweiz betreibt in enger Zusammenarbeit mit den regionalen UBA eine zentrale Anlaufstelle, welche Anfragen von Hilfesuchenden entgegennimmt. Nach einem Anruf oder Erstgespräch wird die Situation zunächst beurteilt. Oft kann den Anrufenden direkt geholfen werden oder sie werden an eine für das Anliegen zuständige Stelle ausserhalb der UBA verwiesen. Die Freiwilligen stellen das Fundament der Anlaufstelle dar. Sie nehmen die Anliegen und Beschwerden entgegen und führen ein erstes beratendes und einfühlsames Gespräch. Die verbindlichen Öffnungszeiten erfordern nebst freiwilligen Mitarbeitenden die regelmässige Präsenz einer fest angestellten Person. Die Öffnungszeiten der Anlaufstelle sind demnach von den finanziellen Möglichkeiten der UBA direkt abhängig.

Die Anlaufstelle leistet folgende Unterstützung:

- Gewährleisten eines regelmässigen Telefondienstes
- Annahme von Beschwerden und Bearbeitung des Dossiers
- Weiterleitung der Beschwerden an die Regionalstellen oder an eine andere zuständige Organisation
- Unterhalt und Kontrolle der Datenbank
- Beantworten von Anfragen, Rekrutierung, Einarbeitung, Leitung, Ausbildung und Betreuung der freiwilligen Mitarbeitenden
- Anfallende administrative Arbeiten

Es fanden vier Team-Sitzungen statt mit den Schwerpunktthemen Information, Fallbesprechungen, Erlernen der Handhabung der Datenbank und Umsetzung der Qualitätskriterien. Die Leitung dieser Aufgaben wird neu von Frau Mathilda Wyssen wahrgenommen.

Frau Gertrud Fluri hat als Leiterin der Anlaufstelle in den letzten Jahren diese Dienstleistung aufgebaut. Sie ist 2009 in den wohlverdienten Ruhestand getreten. Die UBA Schweiz möchte auch an dieser Stelle für die geleistete Arbeit und das Engagement bedanken.

Für die Behandlung von Konflikten und Beschwerden in der UBA sind die einzelnen Regionen zuständig. Mit Hilfe der gemeinsamen Anlaufstelle können diese sich auf die problematischen Situationen konzentrieren. Die ehrenamtlich in der Fachkommission engagierten Fachleute in der Region klären die schwierigen Fälle sorgfältig ab und suchen nach Lösungen.

Im Jahre 2009 sind insgesamt 226 Konflikte oder Beschwerden an die Regionen weitergeleitet worden. Eben so viele Beratungen wurden von der Anlaufstelle getätigt, wo ein Problem direkt gelöst oder an eine andere zuständige Stelle weitergeleitet wurde.

Finanzen: Die grosszügige Unterstützung der Stiftung Perspektiven (Swisslife) erlaubte es auch noch im zweiten Jahr die Aktivitäten der UBA Schweiz aufzubauen und so zur Stärkung der Regionalstellen und zur Optimierung der Qualität beizutragen. Der Vorstand hat das SRK mit der Buchhaltung der UBA Schweiz und der Anlaufstelle mandatiert. Ernst & Young AG ist mit der Revision beauftragt.

Abschluss 2009 (aus Bericht Revisionsstelle)

UBA
Unabhängige Beschwerdestelle
für das Alter Schweiz

Bilanz per 31.12.	in CHF		2009	2008
		Anhang Ziffer		
AKTIVEN				
Flüssige Mittel		1	239 661	109 249
Forderungen		2	19 961	58 221
Darlehen SRK			0	100 000
Aktive Rechnungsabgrenzung			6 389	2 287
Umlaufvermögen			266 011	269 757
Anlagevermögen			826	1 143
Anlagevermögen		3	826	1 143
AKTIVEN			266 837	270 900
PASSIVEN				
Kurzfristige Verbindlichkeiten		4	139 641	47 280
Passive Rechnungsabgrenzung			3 156	1 356
Rückstellungen		5	45 000	45 000
Kurzfristiges Fremdkapital			187 797	93 636
Vereinskapital			177 264	118 070
Jahresergebnis (Verlust)			(98 224)	59 194
Organisationskapital			79 040	177 264
PASSIVEN			266 837	270 900

Betriebsrechnung		2009	2008
Ertrag Spenden		84 782	120 000
Ertrag Mitgliederbeiträge Passiv		70 000	70 000
Ertrag Regionalstellen		62 114	61 112
Betriebsertrag		216 896	251 112
Direkter Projektaufwand		(18 563)	0
Personalaufwand	6	(142 722)	(113 745)
Sonstiger Betriebsaufwand	7	(154 727)	(82 885)
Betriebsergebnis		(99 116)	54 481
Finanzerfolg	8	942	4 712
Aussenordentlicher Erfolg		(50)	0
Ergebnis		(98 224)	59 194

Zusammenfassung aus den Jahresberichten 2009 der Regionen

UBA Zürich/Schaffhausen (Auszug aus Jahresbericht der UBA Zürich/Schaffhausen)

Die UBA Zürich/Schaffhausen konnte eine Leistungsvereinbarung zwischen den beiden Direktionen (Gesundheit und Soziales) des Kanton Zürich abschliessen analog wie mit dem Kanton Schaffhausen. Damit wird auch das Vertrauen in die Arbeit der UBA vom Kanton Zürich zum Ausdruck gebracht.

Insgesamt mussten sich die Fachpersonen der UBA Zürich/Schaffhausen 2009 mit 161 Beschwerden befassen.

Das Thema „Gewalt gegen alte Menschen“ war erneut in den Medien. Dieses Mal ausgelöst durch zwei konkrete Situationen aus dem Heimbereich. Menschen, die an Demenz erkrankt sind, wurden Misshandelt, in einem Fall sogar bewusst gedemütigt, verhöhnt und zutiefst in ihrer Integrität und Würde verletzt. Es kam dabei aber auch zu pauschalen Urteilen über die „Zustände“ in Heimen, was so von der UBA keinesfalls bestätigt werden kann. Es droht in solchen Fällen die Gefahr, einen ganzen Berufsstand zu Unrecht in Verruf zu bringen.

Viele Menschen, Betroffene und Angehörige, wollten sich einmal aussprechen und Erlebnisse, die mitunter weit zurück liegen, jemandem mitteilen um Erlebtes verarbeiten und vergessen zu können. Auch dies ist eine Aufgabe der UBA.

Es sind nicht nur Seniorinnen und Senioren, die von der UBA Gebrauch machen. Es sind auch Angehörige, oder Spitex-Fachleute und Heimleiter, die den Dienst der UBA in Anspruch nehmen und eine Beratung oder Begleitung in einer schwierigen Situation suchen. Fort- und Weiterbildungen zum Thema „Gewalt gegen alte Menschen“ sind immer mehr gefragt.

Die bessere Vernetzung der UBA mit Organisationen, die mit häuslicher Gewalt konfrontiert sind, führte zu einigen gemeinsamen Projekten.

UBA Ostschweiz (Auszug aus Jahresbericht der UBA Ostschweiz)

Viele Beschwerden konnten im vergangenen Jahr mit vermittelnden Beratungsgesprächen zur Zufriedenheit aller Beteiligten behandelt werden. Ein schwerwiegender Fall in einem kommunalen Altersheim mit vielen betroffenen Pflegeabhängigen hat die UBA allerdings in hohem Masse in Anspruch genommen. Rund 300 ehrenamtliche und 200 administrative Arbeitsstunden mussten bisher allein für diesen Fall eingesetzt werden.

Seit ihrem Bestehen (2005) erledigte die UBA Ostschweiz 192 Beschwerden. Rund 2/3 betrafen den Kanton St. Gallen, davon rund 1/3 die Stadt St. Gallen. In über 90% der Fälle wurde ein positiver Abschluss mit Akzeptanz durch alle Beteiligten erzielt. „Wie im Himmel“ hiess die Aufführung des „Interaktiven Theaters Knotenpunkt“, welche die UBA Ostschweiz im Mai 2009 in Weinfelden organisierte. In sieben Szenen stellten vier professionelle Schauspieler verschiedene Formen der Gewalt gegen ältere Menschen sehr anschaulich und wirklichkeitsnah dar. Rund 200 Teilnehmer, vorab junge Menschen in Ausbildung, haben die berührende und nachdenklich stimmende Theateraufführung mitverfolgt.

UBA Zentralschweiz

Im Dezember 2009 wurde die UBA Zentralschweiz gegründet, in der alle sechs zentralschweizerischen Kantone (UR, SZ, NW, OW, LU, ZG) vereint sind. Der neue Verein wird getragen von Curaviva, Pro Senectute, Spitex und SRK. Die wichtigen kantonalen Instanzen begrüssen diese Entwicklung. UBA Zentralschweiz wird den Betrieb im Frühjahr 2010 aufnehmen.